



ПЕРЕДОВЫЕ СИСТЕМЫ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Айти центр
корпоративной
мобильности

Дотянуться до клиента - новые подходы и решения

Гали Яппаров

Генеральный директор

Передовые системы самообслуживания

GYapparov@it.ru

Сергей Орлик

Директор

Центр корпоративной мобильности

SOrlik@it.ru



*Клиенты хотят удобства, эффективности,
быстрой реакции...
и чтобы к ним относились, как ко взрослым.*

*Брайан Питман /Sir Brian Pitman/
известный и влиятельный британский финансист,
бывший председатель правления Lloyds TSB Group*

Помочь клиенту определиться с желаниями – профессиональный долг продавца.

*Ли Яккока /“Lee” Iacocca/
легенда американского бизнеса,
бывший президент Ford и председатель правления Chrysler*

Дотянуться до клиента

Клиенты



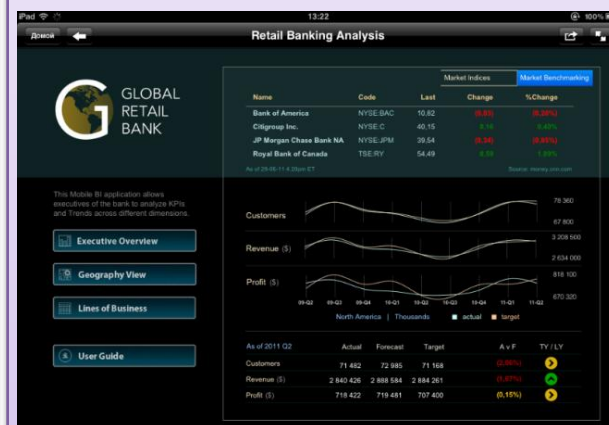
Присутствие

Клиентские менеджеры



Взаимодействие

Руководители и профессионалы



Анализ и принятие решений

Передовые системы самообслуживания

Инновационная инжиниринговая компания в составе ГК АйТи, предлагающая решения для банковского самообслуживания, системы самообслуживания для других областей бизнеса, производство платежных терминалов и программное обеспечение

<http://www.pssbank.ru>



Самоинкассация

**Кассы
самообслуживания**



**Электронные
витрины и
инфотерминалы**

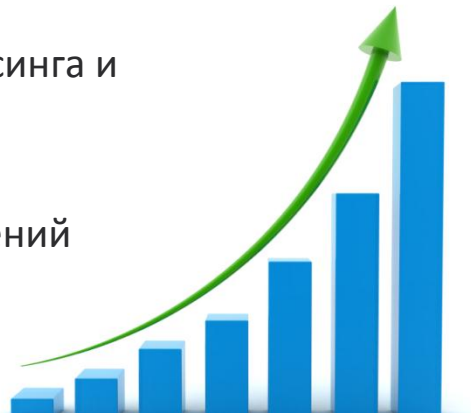
**Билетные
терминалы**



Оптимизация и развитие банковского бизнеса

Совершенствование бизнес-процессов

- Реорганизация филиальных сетей, внедрение новых форматов с минимальными инвестициями на открытие и стоимостью сопровождения
- Развитие дистанционных каналов самообслуживания
- Управление человеческими ресурсами
- Использование аутсорсинга и аутстаффинга
- Разработка типовых масштабируемых решений



Применение инноваций

- Внедрение прикладных ИТ-решений с возможностью централизованного сопровождения и администрирования: фронт-офисные приложения, управление бизнес-эффективностью, CRM
- Внедрение централизованной ИТ-инфраструктуры: единые дата-центры, хранилища документов, системы электронного документооборота, сервис-ориентированная архитектура (SOA), централизованное управление ИТ-услугами (ITSM), управление бизнес-процессами

Расширение клиентской базы

Развитие клиентоориентированного подхода, поскольку после кризиса клиент стал более избирательным в выборе банковских продуктов и самих банков.

Повышение доступности

- Территориальная экспансия банков: развитие сетей операционных офисов
- Развитие дистанционного обслуживания через Интернет, мобильные устройства, а также банкоматы и терминалы

Развитие услуг

- Развитие линеек депозитных продуктов
- Развитие линеек кредитных продуктов и активное стимулирование спроса на них
- Развитие уникальных сервисов, позволяющих увеличить долю комиссионных доходов банка



Территориальная экспансия, мобильность точек присутствия

- Развитие сетей операционных мини-офисов
- Дистанционное и самообслуживание
- Автокасса
- Самоинкассация



Территориальная экспансия, мобильность точек присутствия

- Отсутствие необходимости оборудовать кассовый узел
- Отсутствие необходимости оборудовать рабочее место операторов устройствами для работы с наличными
- Снижение требований к персоналу
- Отсутствие ошибок персонала при приеме и учете наличных
- Снижение криминального риска



- Кассовый учет из мини-офисов перенесен в бэк-офис
- Работа в формате 24x7 по отдельным операциям
- Консультации call-центра 24x7
- Масштабируемость функционала устройств
- Работа в формате 24x7 по большинству операций

Широкий спектр продуктов и услуг.

Список операций в режиме операциониста



ПЕРЕДОВЫЕ СИСТЕМЫ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ

- Открытие/закрытие/изменение договоров, в.т.ч.
 - Оформление заявок на открытие депозита, обслуживание депозитных договоров
 - Обслуживание кредитов: оформление заявок на кредиты, пересмотр сроков, досрочное погашение, закрытие договоров
 - Оформление заявок на выдачу банковских карт
- Обеспечение выдачи наличных через банкомат клиентам, не имеющим банковских карт
- Обеспечение пополнения банковских/депозитных счетов в рублях и валюте через депозитный терминал клиентами, не имеющими банковских карт
- Переводы между счетами
- Выпуск и выдача именных/неименных/кобрендовых/подарочных карт
- Денежные переводы
- «Сложные» платежи: ЖКХ, госпошлины, штрафы, переводы в пользу юридических лиц и т.д.
- Подключение услуг с абонентской платой (мобильный банкинг, SMS-оповещения и т.п.)
- Продажа небанковских продуктов (страхование, ПИФы, пенсионные программы)
- Информационное обслуживание, предоставление выписок по счетам и т.д.
- Консультационная помощь по банковским продуктам

Широкий спектр продуктов и услуг.

Список операций в режиме самообслуживания



ПЕРЕДОВЫЕ СИСТЕМЫ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ

- Обмен валюты
- Самоинкассация юридических лиц
- Переводы между собственными счетами
- Переводы со своих счетов в пользу третьих лиц
- Переводы между картами
- Проведение платежей наличными и банковской картой
- Получение наличных
- Взнос наличных для пополнения собственных счетов в рублях и валюте, в т.ч. платежи по кредитам
- Управление собственными счетами
- Управление услугами
- Получение выписок
- Подбор продуктов
- Заказ справок
- Оформление заявок на кредит
- Оформление заявок на банковские карты
- Изменение лимитов по банковской карте, смена ПИН-кода
- Получение информационных услуг, в т.ч. в режиме видеосвязи

Самоинкассация – уникальная услуга для юридических лиц



ПЕРЕДОВЫЕ СИСТЕМЫ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ



- **Экономия на услугах инкассации** за счет оптимизации работы службы инкассации: предприятия и инкассаторы не зависят друг от друга, устройства подключены к системе мониторинга
- При общем снижении расходов банка на организацию инкассации клиент получает дополнительный сервис за те же деньги, т.е. **банк не теряет свои имеющиеся доходы**
- **Повышение привлекательности услуг банка** и улучшение имиджа за счет удобных востребованных услуг
- **Укрепление лояльности клиентов** благодаря комплексному обслуживанию
- **Привлечение новых клиентов** и расширение клиентской базы юридических лиц
- **Увеличение объема кассовых операций** и комиссионной составляющей доходов
- **Снижение загруженности операционных касс**, поскольку подавляющее большинство приходных операций переводится в формат самообслуживания, т.о. увеличение клиентской базы и сопутствующего объема операций не приведет к необходимости в больших офисах
- **Экономия на персонале** и издержках, связанных с человеческим фактором в обслуживании
- **Снижение издержек и объемов претензионной работы**, связанной с пересчетом и отбраковкой принятой наличности: устройства не принимают фальшивые купюры и обеспечивают точный пересчет



Территориальная экспансия, мобильность точек присутствия

- Офис, рассчитанный на 1 операциониста, в максимальной комплектации занимает не более 10 м²
- Разворачивание офиса (сборка модульного каркаса, монтаж, подключение и настройка оборудования) - 2 рабочих дня
- Демонтаж офиса занимает 1 рабочий день
- Нет необходимости в оборудовании кассового узла



Сравнение традиционных и мини-офисов

Параметры	Обычный офис	Мини-офис
Арендная площадь	минимум 20 м ²	максимум 16 м ²
Эффективность использования площади	-	+
Ремонт арендуемого помещения	+	-
Наличие свободных площадей на рынке	-	+
Оборудование кассового узла	+	-
Персонал	минимум 3 человека	максимум 2 человека
Высококвалифицированный персонал	+	-
Охранник	+	-
Офисное ПО	+	-
Офисная мебель	+	-

Территориальная экспансия, мобильность точек присутствия

Присутствие банка в местах с высокой проходимостью,
доступных широкому кругу населения

- Торговые и торгово-развлекательные центры
- Бизнес-центры
- Гостиничные комплексы
- Вокзалы
- Аэропорты
- Крупные магазины (автосалоны, магазины бытовой техники и т.п.)



- Максимальное сокращение сроков открытия точек присутствия
- Оперативное закрытие и перенос точек
- Сохранность инвестиций на открытие офиса (единственные невозвратные затраты – стоимость монтажа/демонтажа/переноса)
- Экономия на аренде в точках с высокой доходностью
- Решение проблем с поиском арендных площадей

Центр корпоративной мобильности АйТи

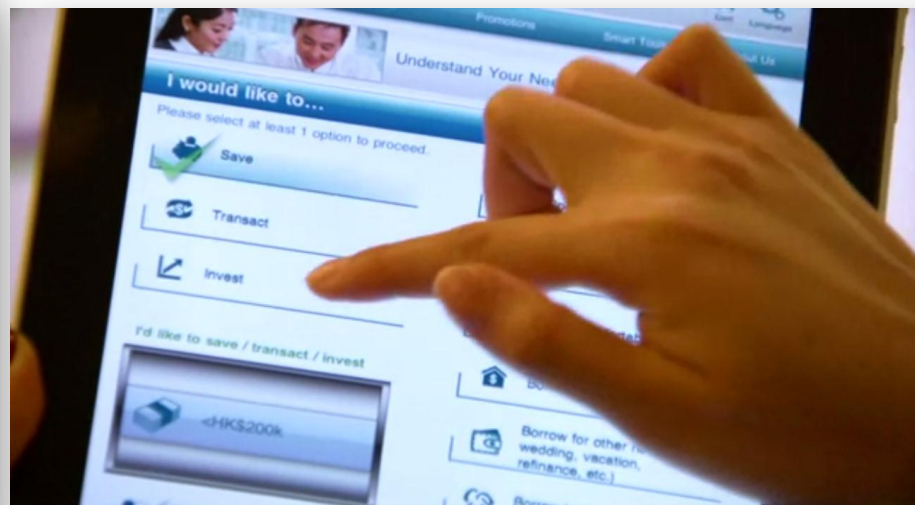
Первый в России выделенный Центр компетенции, предоставляющий полный спектр решений и услуг в области корпоративной мобильности (enterprise mobility)

<http://mobility.it.ru>



Мобильность общения с клиентами

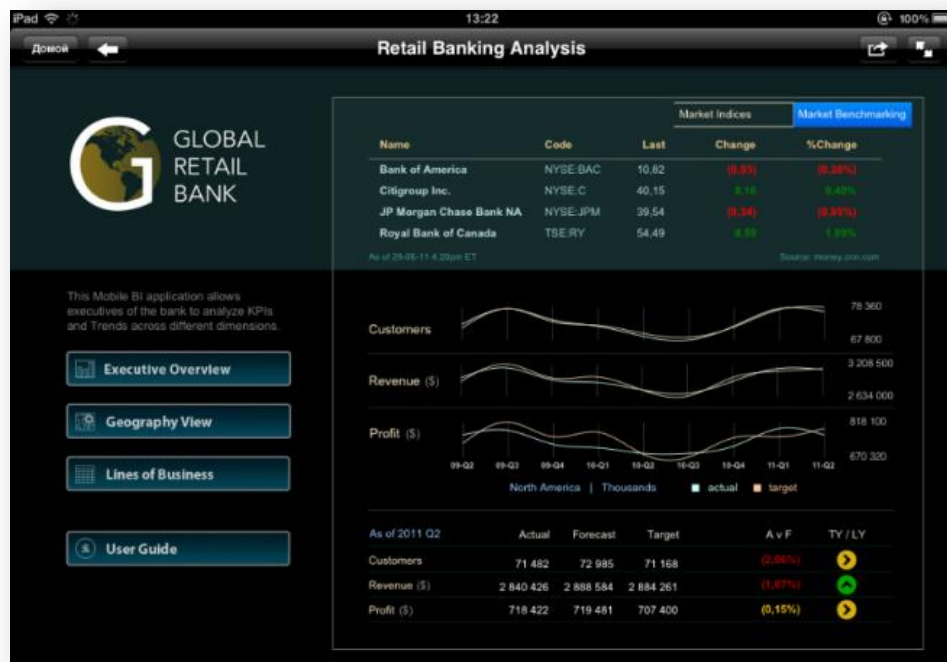
- Клиентский офис в планшете
- Клиент выбирает и действует сам, без потери живого общения
- Доступность актуальной информации для общения с клиентами
- Оперативное внесение информации о клиентах в CRM



<http://www.apple.com/ipad/business/profiles/standard-chartered/>
<http://www.youtube.com/watch?v=F1-NjdTm4xY>

Мобильность лиц принимающих решения

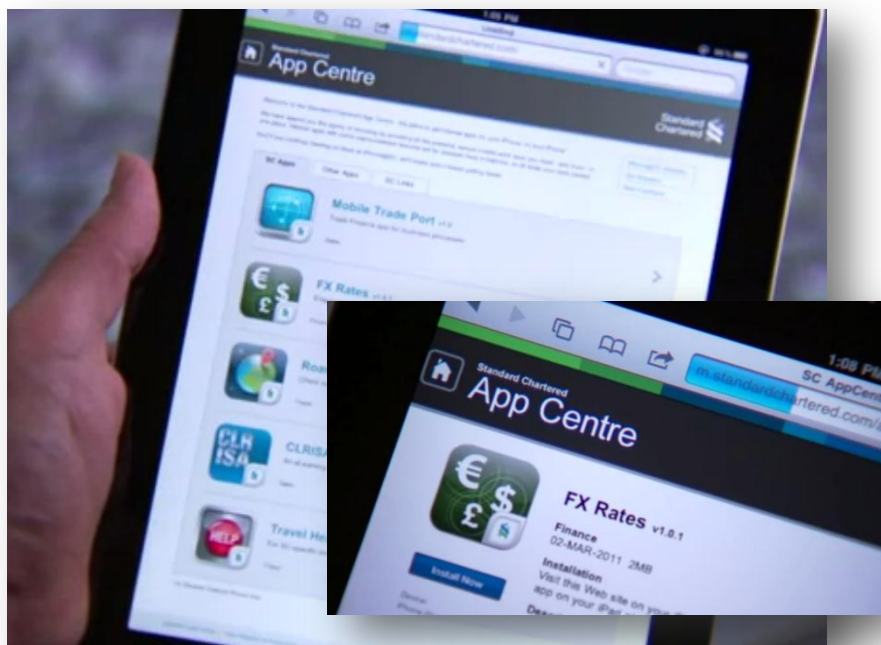
- Информированность, средства анализа и оперативного управления для руководства
- Доступность актуальной информации для принятия решений



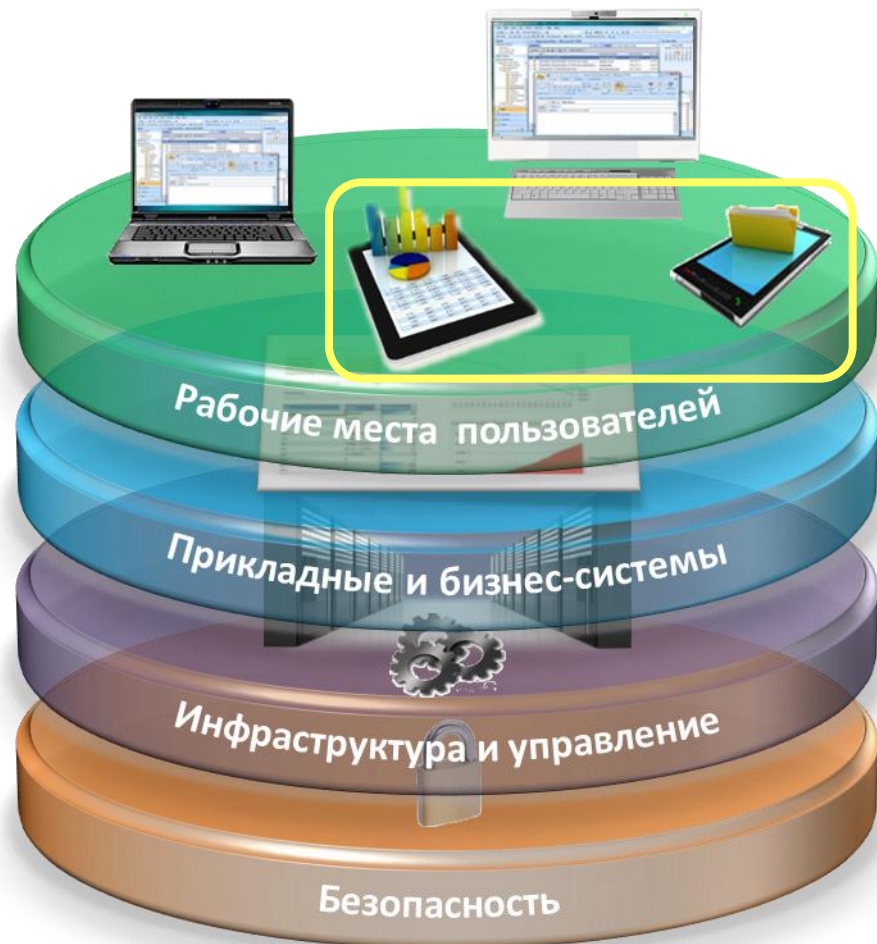
<http://www.apple.com/ipad/business/profiles/standard-chartered/>
<http://www.youtube.com/watch?v=F1-NjdTm4xY>

Мобильность сотрудников любого уровня

- Всегда на связи
- Всегда информированы
- Всегда с технической поддержкой
- Всегда защищены



Мобильные рабочие места в корпоративном ландшафте



Мобильный доступ к корпоративным системам

Работа с мобильных устройств с корпоративными файловыми папками, системой документооборота, бизнес-аналитикой и отчетными системами, требуемыми корпоративными системами. Поддержка мобильной работы полевого персонала, поддерживающих и оперативных служб (безопасность и т.п.)

Инфраструктура и безопасность мобильности

Централизованное управление и обеспечение безопасности использования мобильных рабочих мест, поддержка пользователей в соответствии с единым каталогом ИТ-услуг для бизнеса

Ландшафт корпоративной мобильности

Планирование и регламентация

Анализ потребностей и
дорожная карта

Концепция и стратегия
корпоративной мобильности

Политики и регламенты
информационной безопасности

Технические стандарты и
регламенты

Бизнес-решения

KPI, интерактивная
аналитика и
отчетность

Клиенты к
корпоративным
системам ERP, CRM, ...

Заказные мобильные
приложения

Приложения для
полевых сотрудников

Базовые мобильные прикладные решения

Корпоративная почта,
календарь, адресная книга

Мобильный доступ к
файловым ресурсам

Унифицированные
коммуникации и
совместная работа

Мобильный доступ
к документообороту

Инфраструктура и безопасность

Инвентаризация

Конфигурирование устройств

Управление приложениями

Контроль и
мониторинг

Техническая реализация
политик и регламентов ИБ

Техническая поддержка

Мобильные устройства

Смартфоны

Планшеты

Специализированные устройства

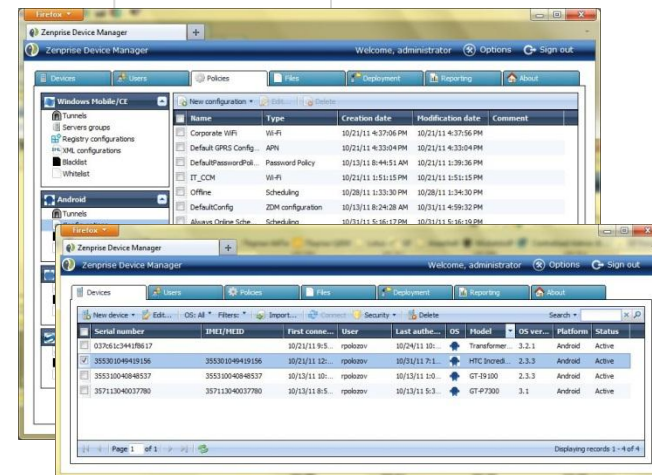
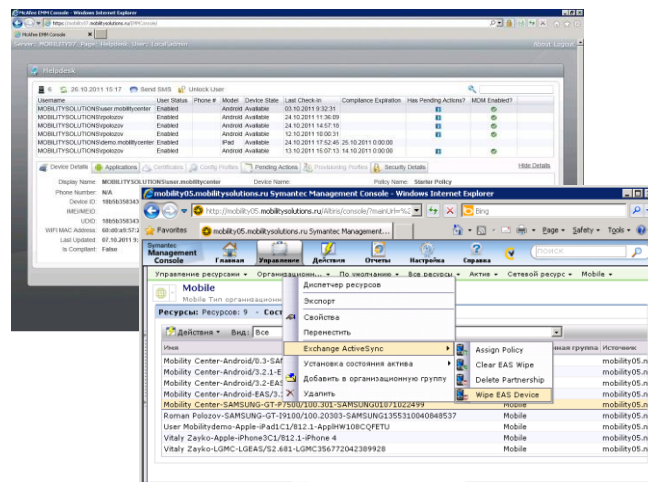
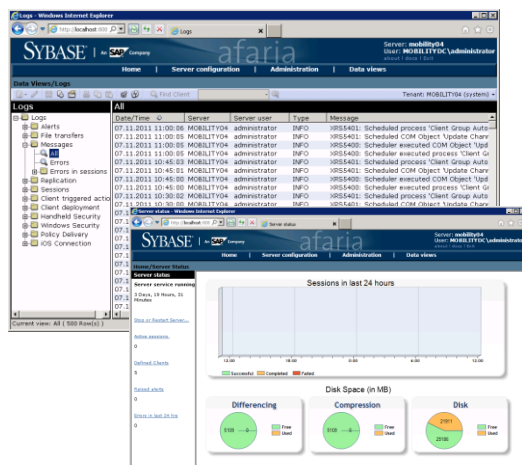
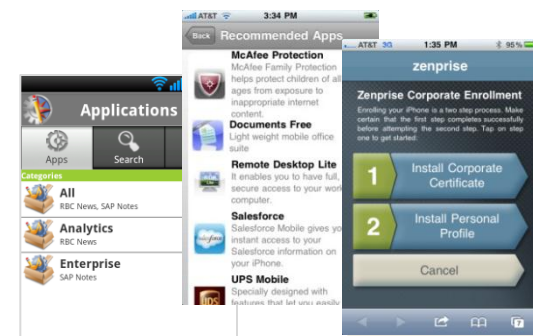
Аутсорсинг и поддержка

Аутсорсинг и
расширенная техническая
поддержка

Аренда, лизинг
и обслуживание
мобильных устройств

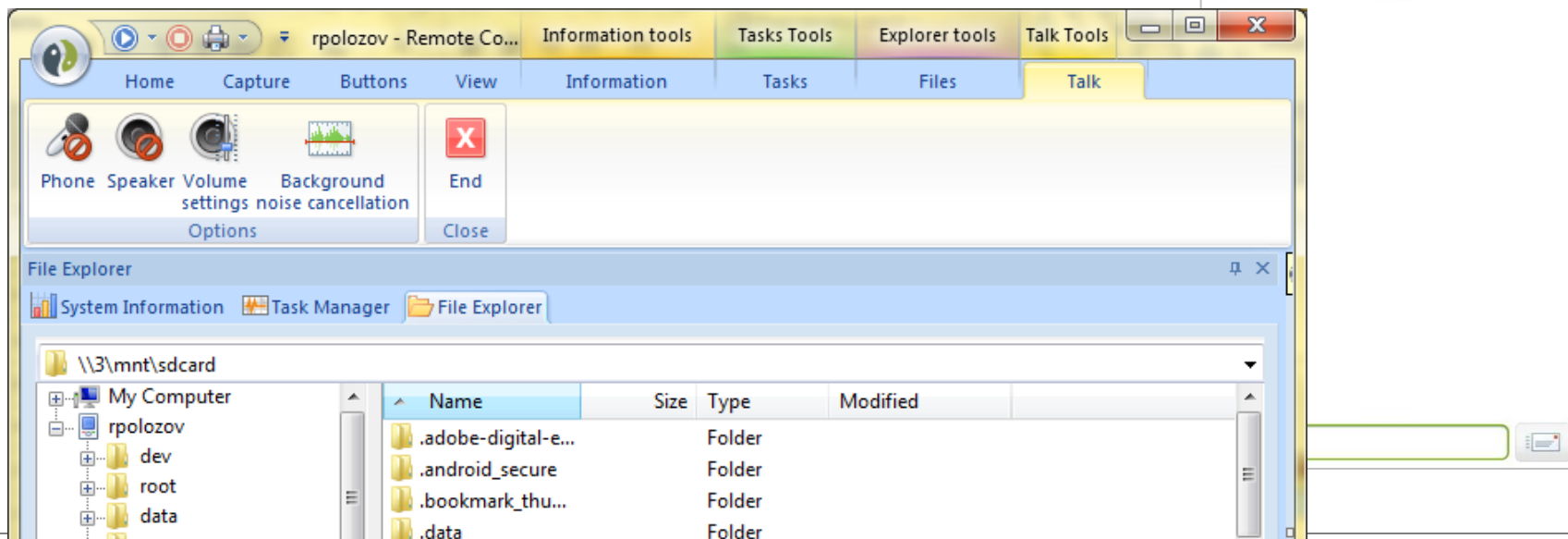
Управление мобильными устройствами и развертыванием приложений

- Инвентаризация мобильных устройств
- Поддержка всех распространенных мобильных платформ
- Правила использования PIN и других правил ИБ, автоблокировка при ошибках, обнаружение jailbreak/root, удаленная очистка информации на устройствах (wipe)
- Управление доступом к приложениям (white-/black-list)
- Централизованная настройка параметров доступа к корпоративной почте, календарям, адресным книгам, Wi-Fi, VPN и др.
- Корпоративный “AppStore” – внутренний магазин приложений



Удаленная техническая поддержка пользователей (Android)

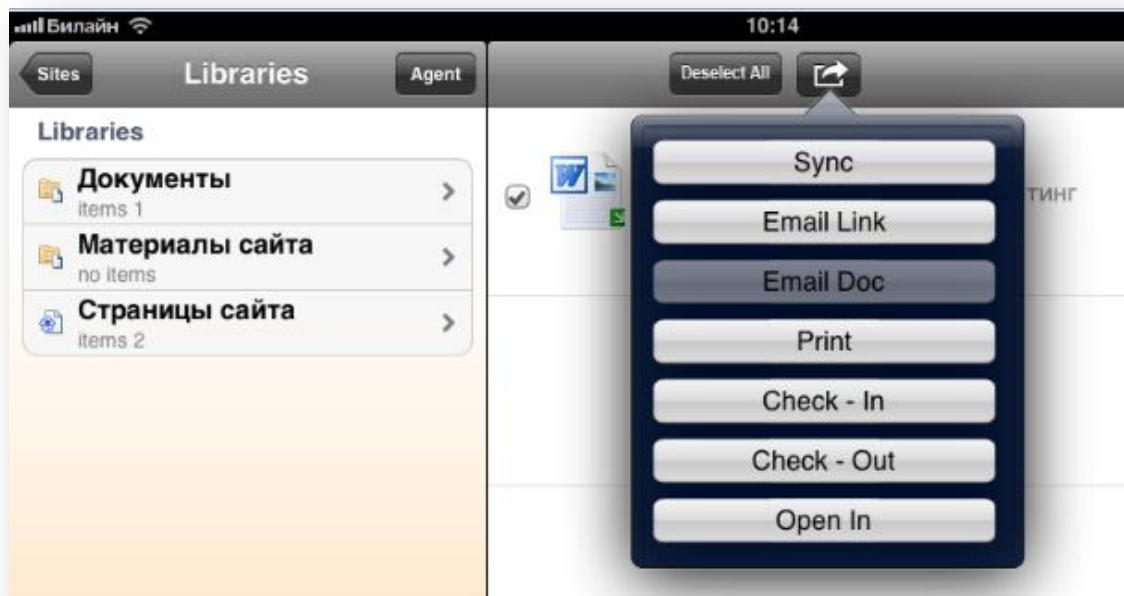
- Удаленное автоматизированное взаимодействие с корпоративной службой технической поддержки
- Удаленный доступ к текущему статусу, диспетчеру процессов и файловой системе мобильного устройства для оперативного решения технических проблем
- Чат и передача голоса по VoIP



Доступ и защита от утечек информации (DLP) для документов в Sharepoint

Мобильный агент Zenprise Mobile Device Manager предоставляет пользователям встроенные средства доступа к Sharepoint с возможностью централизованного конфигурирования функций доступа к документам.

(например, запрет на отправку документов по электронной почте, открытие в других мобильных приложениях и т.п.)

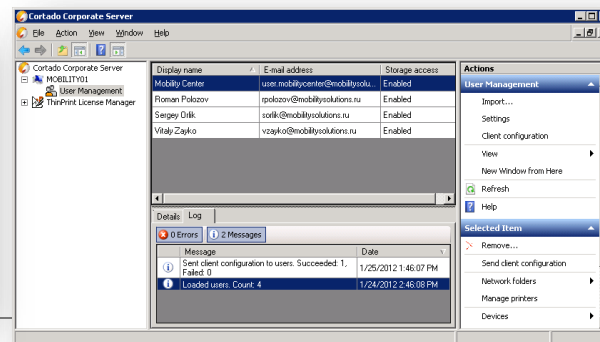


Мобильная работа с корпоративными файловыми ресурсами



**Cortado
Corporate Server**

- Специализированный сервер - единая точка доступа к корпоративным файловым ресурсам, интегрированный с Microsoft Active Directory и Microsoft Management Console
- Родные приложения-клиенты для iPhone, iPad, Android, Blackberry
- Защищенный доступ к разделяемым и личным файловым папкам с возможностью локального сохранения и работы в офлайн с поддержкой шифрования
- Отправка файлов, размещенных на корпоративном сервере, по электронной почте
- Интеграция со средствами печати, факса и сканирования



Документооборот



iРеферент
БОСС референт

- Мобильные клиенты документооборота, интегрированные с ведущими СЭД, включая БОСС-Референт
- Привычный для пользователей iPad интерфейс, оптимизированный по функционалу для руководителей
- Не требует дополнительного обучения и для топ-руководителей может полностью заменить работу с СЭД:
 - выдать поручение по документу (или без документа) в виде текстовой, графической или голосовой резолюции
 - использовать ранее подготовленный помощником проект резолюции
 - вынести решение по поступившему документу (подписать, отклонить, согласовать), составить комментарий на согласование/подписание
 - отправить документ для ознакомления и исполнения

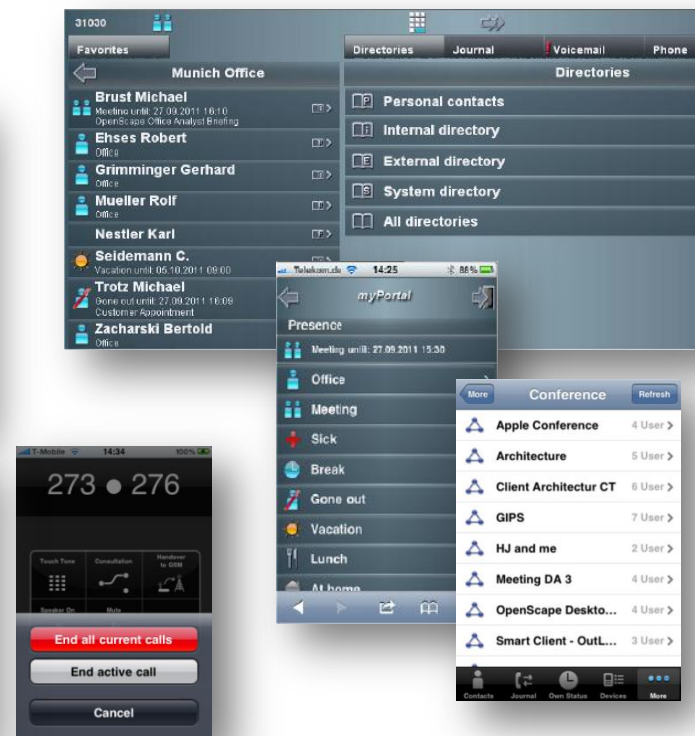
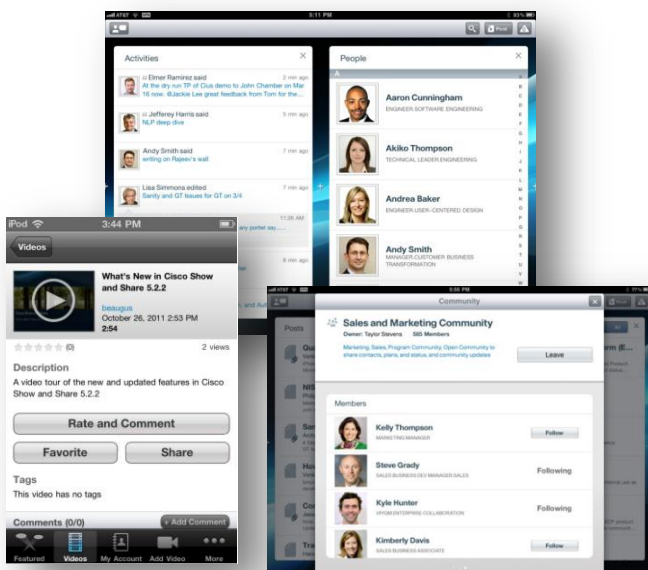


Унифицированные коммуникации и совместная работа (UC&C)

- Мобильные клиенты унифицированных коммуникаций
- Мобильные клиенты контентных и видео порталов совместной работы
- Мобильные клиенты VOIP, видео с поддержкой конференций
- Интеграция в гетерогенную / мультивендорную инфраструктуру UC&C



SIEMENS



Бизнес-аналитика и интерактивная отчетность

- MicroStrategy – один из лидеров мирового рынка BI и наиболее функционально-развитое мобильное решение (Gartner Report “Critical Capabilities for Mobile BI”, April 2012), поддерживающее смартфоны (iPhone, Android, Blackberry) и планшеты (iPad, Android)
- MicroStrategy Intelligent Server работает с любыми корпоративными источниками данных, включая СУБД, хранилища и другие аналитические системы, таблицы и файлы - может выступать в качестве основной аналитической системы и дополнительной мобильной системы интерактивной аналитики и отчетности, интегрируемой с корпоративными системами (SAP, Oracle, и т.п.)
- Предлагает единый инструментарий для разработки Web- и мобильных клиентов
- Может выступать как платформа интерактивных транзакционных приложений, обеспечивающих ввод данных в заданные БД и корпоративные системы
- Обеспечивает поддержку мультимедиа и визуализацию данных на основе геолокационной информации/ГИС

MicroStrategy Mobile™



Разработка и интеграция универсальных и родных мобильных приложений



Выбор оптимальной архитектуры мобильных бизнес-приложений

Модель

Преимущества

Недостатки

Родное мобильное приложение (native)

- Полная поддержка средств и возможностей мобильной платформы
- Максимальное удобство использования
- Локальное сохранение данных и офлайн-режим работы
- Безопасность

- Специальная экспертиза в разработке и тестировании под конкретные мобильные платформы
- Больше время разработки

Гибридное мобильное приложение (hybrid)

- Ускоренная единообразная разработка под разные мобильные платформы
- Прозрачная интеграция с корпоративными системами
- Безопасность

- Ограниченные возможности использования специфики мобильных платформ
- Специальная экспертиза

Web-приложение для использования в интернет-браузере

- Однократная разработка web-приложения

- Невозможность автономной работы: отсутствие локального сохранения данных для работы с документами и информацией в офлайн-режиме
- Необходим учет специфики браузеров

Терминальный доступ к Windows-приложениям и виртуальный рабочий стол (VDI)

- Безопасность
- Минимальная модернизация инфраструктуры

- Невозможность автономной работы: отсутствие локального сохранения данных для работы с документами и информацией в офлайн-режиме
- Неудобство и неприспособленность мобильных устройств для работы с пользовательским интерфейсом Windows-приложений

Выбор оптимальной архитектуры мобильных бизнес-приложений

Удобство использования

Родные приложения

- обеспечивается офлайн-работа
- развитый родной пользовательский интерфейс
- используются все возможности платформы
- интегрируются с корпоративными системами

Гибридные приложения

- обеспечивается офлайн-работа
- прозрачная интеграция с корпоративными системами
- упрощенная разработка для разных мобильных платформ
- средние требования к пользовательскому интерфейсу

Web

- обеспечивается только онлайн доступ
- возможности пользовательского интерфейса ограничены (все равно требуется доработка для мобильного доступа)
- средняя частота доступа с мобильных устройств
- используется как временное/промежуточное решение

Терминальный доступ/VDI

- для редко используемых систем
- используется как временное решение на период создания мобильных клиентов

Функциональность

Портфель корпоративной мобильности

Планирование и регламентация - консалтинг

АйТи центр
корпоративной
мобильности

Бизнес-решения - разработка, интеграция и внедрение

АйТи центр
корпоративной
мобильности

MicroStrategy

**КРИПТО
ПРО**

SAP

IBM

rhomobile

Microsoft

MOTOROLA

Базовые мобильные прикладные решения – интеграция и внедрение

CORTADO

CISCO

SIEMENS



БОСС Референт

egnyte
Now the Cloud Means Business

Инфраструктура и безопасность – интеграция и внедрение

ZENPRISE
Protecting Mobile Enterprises
Everywhere

McAfee

SAP

Symantec

Мобильные устройства - поставка и обслуживание

Apple

SAMSUNG

ASUS
Дух инноваций • Путь к совершенству

acer



MOTOROLA

**ZEBRA
TECHNOLOGIES**

Аутсорсинг и
поддержка

АйТи центр
корпоративной
мобильности



ПЕРЕДОВЫЕ СИСТЕМЫ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Айти центр
корпоративной
мобильности

Гали Яппаров

Генеральный директор

Передовые системы самообслуживания

GYapparov@it.ru

Сергей Орлик

Директор

Центр корпоративной мобильности

SOrlik@it.ru

